

Waar maatwerk wordt geleverd in een intensieve samenwerking, kan het voorkomen dat zich onenigheden voordoen, bijvoorbeeld over een beoordeling of de kwaliteit van een 1-daagse of de Leergang Coachen. Uitgangspunt is dat professionele opleiders en deelnemers die daartoe worden opgeleid, in principe in staat zijn om de onenigheid of klacht in eerste instantie zelf op te lossen. Inhoudelijk met de docent, organisatorisch met office. Mocht dit niet zo zijn, dan hanteert Coach Boulevard onderstaande klachtenprocedure.

Klachtenprocedure Coach Boulevard:

- De deelnemer bespreekt de kwestie in eerste instantie altijd met de betreffende coachopleider.
- Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of oplossing, heeft de deelnemer de mogelijkheid om *schriftelijk* een klachten in te dienen via info@coachboulevard.nl.
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- De deelnemer ontvangt per ommegaande een bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Vervolgens wordt door de directie van Coachboulevard binnen één werkweek contact opgenomen om de klacht te bespreken.
- Mocht de klacht niet naar genoegen zijn/kunnen worden opgelost dan zal binnen twee weken een onafhankelijke derde worden ingeschakeld.
- Als onafhankelijke derde is aangesteld mevrouw R. Mutsaers (te bereiken via , ram.trainingencoaching@planet.nl) die ervaring heeft met klachtenbemiddeling en geen banden heeft met Coachboulevard.
- Deze onafhankelijke derde spreekt betrokkenen en brengt een advies uit. Hier zal vanuit Coachboulevard binnen 10 werkdagen opvolging aan gegeven worden.
- Mocht bovenstaande niet tot het gewenste resultaat leiden, dan zal het bestuur van de StiR gevraagd worden een bindend advies uit te brengen.
- Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door de door hen vastgestelde termijnen afgehandeld.
- De klacht en de afhandeling daarvan wordt voor een termijn van 3 jaar bewaard.